

# BULLETIN action

COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES

**Special Issue 2000**

**Volume 6, no. 3**

**A WORD FROM THE  
COMMISSIONER**

- 1 -

**CHANGE IS THE WATCHWORD**

- 2 -

**WHAT IS IN ALL  
THOSE PAGES?**

- 3 -

**A REPORT WITH TEETH**

- 3 -

**LEADING ISSUES**

- 4 -

**YES, THERE HAS  
BEEN PROGRESS!**

- 5 -

**NEW APPROACH,  
NEW PERSPECTIVE**

- 6 -

**A SIGNIFICANT RESPONSE**

- 7 -

**AN EXPANDED  
INTERNET SITE**

- 7 -

**INTERVENTIONS BY  
THE OFFICE OF THE  
COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES**

**IN 1999-2000**

- 8 -



## **A WORD FROM THE COMMISSIONER**

You may be among those who have not had the time or opportunity to read the 29<sup>th</sup> Annual Report of the Commissioner of Official Languages in its entirety, but you have probably heard about it. As a Canadian who regards linguistic duality as a fundamental value of our country, you are sure to be interested in the report that I tabled on October 5.

This special issue of INFOACTION is intended as a summary of the highlights of my first Annual Report. It contains the gist of the report, and I hope it will be a source of information for you as well as a reminder of the importance of the official languages in "the social fabric called Canada."

OFFICE OF THE  
COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT  
AUX LANGUES  
OFFICIELLES

ISSUES

**Special Issue 2000****Volume 6, no. 3****A WORD FROM THE  
COMMISSIONER**

- 1 -

**CHANGE IS THE WATCHWORD**

- 2 -

**WHAT IS IN ALL  
THOSE PAGES?**

- 3 -

**A REPORT WITH TEETH**

- 3 -

**LEADING ISSUES**

- 4 -

**YES, THERE HAS  
BEEN PROGRESS!**

- 5 -

**NEW APPROACH,  
NEW PERSPECTIVE**

- 6 -

**A SIGNIFICANT RESPONSE**

- 7 -

**AN EXPANDED  
INTERNET SITE**

- 7 -

**INTERVENTIONS BY  
THE OFFICE OF THE  
COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES  
IN 1999-2000**

- 8 -

**A WORD FROM THE COMMISSIONER**

You may be among those who have not had the time or opportunity to read the 29<sup>th</sup> Annual Report of the Commissioner of Official Languages in its entirety, but you have probably heard about it. As a Canadian who regards linguistic duality as a fundamental value of our country, you are sure to be interested in the report that I tabled on October 5.

This special issue of INFOACTION is intended as a summary of the highlights of my first Annual Report. It contains the gist of the report, and I hope it will be a source of information for you as well as a reminder of the importance of the official languages in "the social fabric called Canada."

The Annual Report summarizes the principal activities that my predecessor, Victor C. Goldbloom, and I carried out between January 1999 and March 2000. It also sets out the priorities that I expect to bring to the fore at the start of my term.

During the first eight months of my term I found a situation that is unacceptable. A major change is required to restore linguistic duality as a priority of the federal government. In my opinion it is clear that, on the whole, there is a lack of firm and genuine commitment and leadership from the government with respect to the full implementation of the *Official Languages Act*. This is true among both members of Parliament and senior public servants.

To offset the many deficiencies in the application of the *Act*, I do not fail to note the progress that has been made. Finally, the report explains how I will redirect the activities of my team in Ottawa and the five major regions of Canada to bring about the renewal that is required in the area of official languages.

Despite what some might regard as the Annual Report's sombre vision, I am firmly convinced that I can meet the many challenges it outlines with the co-operation of all the partners who believe in linguistic duality in Canada.

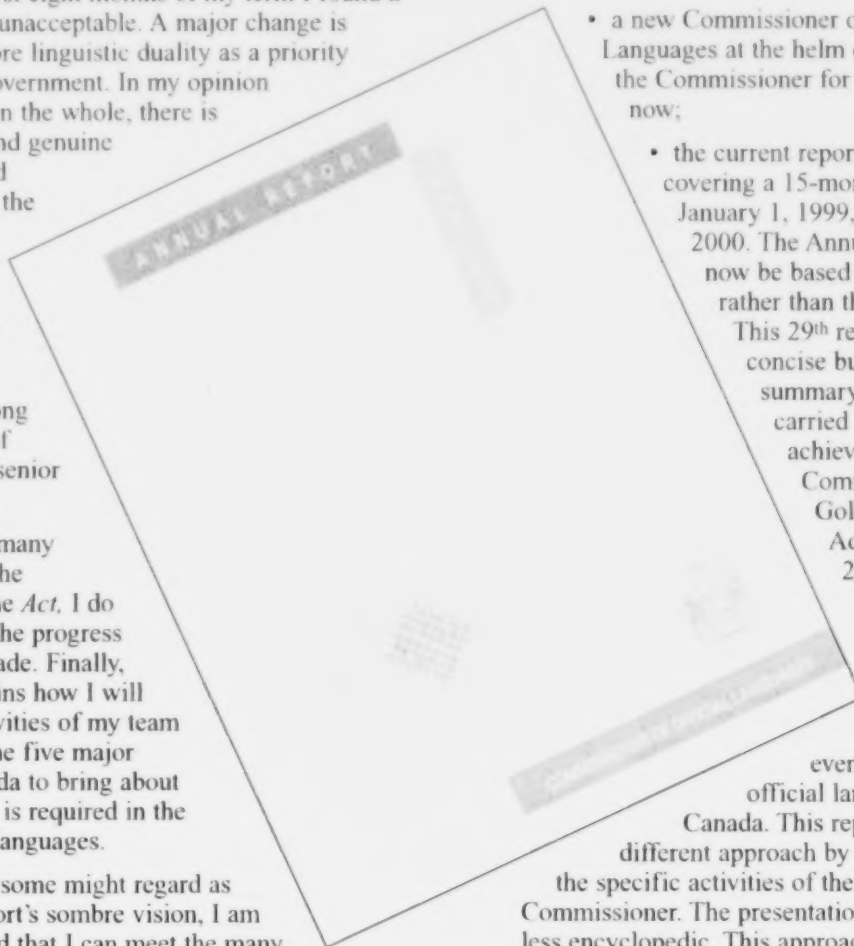
Good reading!

## CHANGE IS THE WATCHWORD

Is the 29<sup>th</sup> Annual Report of the Commissioner of Official Languages different from the previous 28?

You will see some major changes, including:

- a new Commissioner of Official Languages at the helm of the Office of the Commissioner for more than a year now;
- the current report is unique in covering a 15-month period, from January 1, 1999, to March 31, 2000. The Annual Report will now be based on the fiscal year rather than the calendar year. This 29<sup>th</sup> report contains a concise but representative summary of the activities carried out and results achieved by Commissioners Goldbloom and Adam in 1999-2000;
- the previous reports attempted to survey all the activities and events related to the official languages in Canada. This report adopts a different approach by concentrating on the specific activities of the Office of the Commissioner. The presentation therefore seems less encyclopedic. This approach avoids considerable duplication of information because, since 1988, a number of other federal institutions, such as Canadian Heritage and the Treasury Board Secretariat, have reported annually on their activities under the *Official Languages Act*;
- a smaller and less dense format that is meant to make the report more accessible to the general public;



- the report presents a limited number of significant issues that attracted the Commissioner's attention;
- more emphasis is placed on the PRINCIPLES that underlie a problematic situation, on the consequent ACTIONS taken by the Office of the Commissioner, and on the RESULTS obtained;
- with regard to complaints, a few were selected to illustrate how some complaints can, after being investigated by the Office of the Commissioner, lead to changes;

While the report constitutes a summary of the Office of the Commissioner's interventions, its appendix contains a more detailed list of OCOL's many activities. Just as a reminder, a great deal of information, including reports and special studies, is available in the Office of the Commissioner's other publications.\*

As the 29th Annual Report shows, one thing remains constant in the midst of change: the mandate that the *Official Languages Act* assigns to the Commissioner. In this report, Dr. Adam presents a summary of the activities carried out, but she also outlines the general environment in which she exercises her mandate.

\* To consult the electronic version of the Office of the Commissioner's publications, see <http://www.ocol-clo.gc.ca>.

## WHAT IS IN ALL THOSE PAGES?

The preface, summary and first chapter of the Annual Report outline the main elements of the new vision that Commissioner Adam adopted when she took up her duties in 1999.

Five additional chapters review the principal issues to which the Commissioner and her predecessor turned their attention and the results they obtained. The layout is designed to be clear, uncluttered and easy to read, while giving an accurate picture. For each situation dealt with, the problem is identified in a few lines, the principle at stake is defined, and the action taken by the Commissioner to resolve the problem is described.

INFOACTION, unfortunately, is unable to summarize each of the chapters, but it strongly urges you to consult the Annual Report. You will find it is a gold mine of information about all the issues the Office of the Commissioner has been dealing with--from government transformations, community development, the linguistic quality of government services, such as air transport, VIA Rail, the RCMP, sports and the new information and communications technologies to the concerns of Canadians in all sectors of the federal administration.

When she took up her duties, Dr. Adam told INFOACTION that by July 2006 she wanted to have helped Canadians to experience all the advantages of living in a country defined in terms of two official languages. Her first Annual Report indicates that the Commissioner is determined to meet this immense and noble challenge.

## A REPORT WITH TEETH

None of the media had any hesitation in characterizing this report: the assessment of the past year in terms of the official languages in Canada is disturbing. Yet linguistic duality is a fundamental value of Canadian identity, guaranteed and promoted for over 30 years thanks to the *Official Languages Act*.

How is it then, Dr. Adam asks, "that after three decades and despite numerous interventions by successive commissioners, year after year we have to point out so many recurring deficiencies in federal offices designated to provide service in both official languages and have to decry the persistent inertia of federal institutions?"

The Commissioner deplores the fact that, in spite of the progress noted, her Office had to investigate some 1,800 complaints under the *Act*. She finds that the recent government transformations have had a negative impact on the respect for language rights and that there is a chronic lack on the part of federal institutions of in-depth follow-up on the recommendations she has made.

The verdict: commitment is inadequate and there is a flagrant lack of leadership from the federal

government with regard to full implementation of the *Act*. As her predecessor, Victor C. Goldbloom, had noted, while the Commissioner's recommendations prompt federal institutions to make some changes by way of response, they are too often superficial and without lasting effect.

Dr. Adam therefore regretfully concludes that a veritable vicious circle seems to govern federal action on official languages. Is this because the government, at its highest level, does not provide the leadership it should show in affirming linguistic duality? She states that, above and beyond laws and general principles, members of Parliament and senior public servants must embody the value of the official languages. They must set an example through their own actions and promote close consultation among all federal institutions to implement the laws and the principles enshrined in the Canadian Constitution.

Given this unacceptable situation, the aim of the Commissioner's 29th Annual Report is to contribute to the introduction of lasting changes. The government has no choice: it must restore linguistic duality to the centre of its priorities. As Dr. Adam said at a press briefing on October 5, "Linguistic duality must be a permanent feature of the organizational and political landscape, like the Rocky Mountains."

It is time for all levels of government to take responsibility!

## LEADING ISSUES

The Commissioner's new perspective and approach will be applied to a series of priority issues of vital importance in carrying out her mandate. INFOACTION is therefore listing and summarizing each of these 12 issues.

1. **QUALITY SERVICE.** The Commissioner finds it hard to understand why the federal government is still unable to provide service of quality in both official languages in its designated bilingual offices. She will not only identify the deficiencies but also evaluate the circumstances that give rise to them and propose solutions.
2. **LANGUAGE OF WORK IN THE FEDERAL PUBLIC SERVICE.** Federal employees must be able to work, in certain regions in their preferred official language as guaranteed in the *Official Languages Act*. The Commissioner will encourage the public service to increasingly become the living embodiment of the culture of linguistic duality.
3. **PUBLIC SERVICE RENEWAL.** A new generation of public servants, many of whom have learned both official languages, will constitute an attractive pool of employees for the public service. Along with the coming cultural change, the Commissioner hopes, among other things, that the federal government will include skills related to the understanding and management of linguistic duality in the training of public servants at all levels.
4. **IMPLEMENTATION OF THE ACT.** The government transformations of the 1990s resulted in an erosion of language rights in Canada. In Dr. Adam's view, it is of the utmost importance to identify new tools for the implementation of the *Act* that will help to prevent such erosion.
5. **RIGHT TO MINORITY LANGUAGE EDUCATION.** The official language minority communities that were deprived of the right to instruct their children in their mother tongue (section 23 of the Charter) are entitled to expect remedial measures from the federal government. As one of these measures, the Commissioner believes it is appropriate to provide minority schools with additional resources.
6. **COMMUNITY DEVELOPMENT.** The *Official Languages Act*, as amended and adopted in 1988, clearly states that all federal institutions must contribute to the vitality of the official language minority communities. The fact is that most institutions have not yet taken any measures to this end. Dr. Adam wants to ensure that the federal government guarantees that every institution puts in place the tools required to comply with and implement Part VII of the Act, whose aim is to bring about the equality of English and French in society and enhance the vitality of the minority communities.

7. **EQUALITY OF ENGLISH AND FRENCH IN SOCIETY.** The government of Canada is required to actively advance the full recognition of the equal status of English and French as official languages. This provision, Dr. Adam says, seems to have been widely forgotten. It must be actively promoted throughout the country. She proposes that immersion and second-language instruction programs be strengthened.
8. **HEALTH AND SOCIAL SERVICES.** The Commissioner is pleased that the Committee of Deputy Ministers Responsible for Official Languages has once again chosen the community health sector as one of its four priorities. The delivery of quality health and social services in the minority official language is of the utmost importance; it is a question of human dignity.
9. **YOUTH.** Young people entering the labour market bring with them a new experience of the official languages and of Canadian culture. The Commissioner considers it essential to find ways of connecting with these young people to facilitate their entry into the federal public service. The Internet and educational initiatives will be of vital importance in this regard.
10. **IMMIGRATION.** Canada will soon adopt a new immigration act. The Commissioner believes that this is an opportunity to promote Canada's linguistic duality. An immigration policy cannot be limited to economic considerations. It must help to strengthen Canada's social fabric by incorporating the government's commitments as set out in Part VII of the *Official Languages Act*.
11. **INTERNET.** The Commissioner attaches great importance to the Internet as a crucial tool for communications and development.
12. **THE CAPITAL OF CANADA.** The city of Ottawa has recognized Canada's linguistic duality since 1970. By adopting the *Canadian Charter of Rights and Freedoms* in 1981, the Parliament of Canada established English and French as official languages, and the city of Ottawa adopted equivalent provisions concerning municipal services. During this period of municipal amalgamations, the Commissioner

believes it is imperative that the capital of Canada continue to reflect the status of English and French as the country's official languages. This issue concerns not only citizens of the new city of Ottawa but all Canadians.

.....  
**YES, THERE HAS BEEN PROGRESS!**

It is the Commissioner of Official Languages' responsibility to point out the all-too-numerous deficiencies and instances of inertia on the part of the federal government. However, Dr. Adam does note what she terms "promising advances," of which the following are a few examples:

1. **CHANGE IN THE AIR.** You will probably recall that, when the air transport industry in Canada was undergoing massive transformation, the Office of the Commissioner intervened after receiving many complaints about Air Canada and its regional carriers. The Commissioner made recommendations in response to these complaints. In February 2000, when Bill C-26 on air transport in Canada was tabled in the House of Commons, it addressed the Commissioner's essential demands. The Minister of Transport and his department acted to protect the public's right to be served by air carriers in either official language. The legislative amendments confirm that the *Official Languages Act* continues to apply to Air Canada and add several provisions specifying the new linguistic obligations applicable to the airline's subsidiaries.

Also in the transportation sector, the Commissioner signed an agreement with Transport Canada whereby the two institutions will co-operate in resolving complaints regarding safety announcements aboard aircraft. The Commissioner expects that a second agreement will soon be reached with Transport Canada on pre-boarding security inspections.

2. **VIA RAIL ON THE RIGHT TRACK.** In 1991, the Office of the Commission applied for court remedy because of the many complaints about VIA Rail. The progress made in recent years persuaded the Commissioner to withdraw these legal proceedings. Since 1992, a number of

measures have helped to rectify the contraventions to the *Official Languages Act*. For example, VIA Rail created a new bilingual position on its routes. The implementation of VIA Rail's commitments to improve service in French aboard trains operating in the Montreal-Ottawa-Toronto triangle will, however, continue to be monitored by the Office of the Commissioner.

3. **OTHER EXAMPLES OF PROGRESS.** The Annual Report cites other examples of progress that, while not fully addressing the challenges that remain, are nonetheless hopeful signs. Human Resources Development Canada and Health Canada, acquiescing to the requests of the official language minority communities and of the Commissioner, have created co-ordinating committees to develop joint strategic approaches. These committees will guide the federal institutions in delivering quality service to meet the communities' needs while also providing the co-ordinated leadership so fervently desired. The Committee of Deputy Ministers Responsible for Official Languages has adopted a broader mandate and identified its strategic priorities in order to ensure the more respectful implementation of the *Official Languages Act* and of the *Canadian Charter of Rights and Freedoms*.

These then are a few developments that indicate progress in 1999-2000. It must be noted, however, that there is still room for a great deal of improvement when the linguistic reality of the country is at stake.

#### NEW APPROACH, NEW PERSPECTIVE

It is the responsibility of the government and not of the Office of the Commissioner to implement the *Official Languages Act*. In view of her finding of a lack of overall government commitment towards the implementation of the *Act*, the Commissioner believes that it is time to look at things differently. She therefore plans to redirect the efforts of her team so it will act as an agent of change. Does this mean that she will not perform the more traditional role of

language rights watchdog? Not at all. However, Dr. Adam believes that this role is not enough. The Office of the Commissioner must now act to facilitate change within federal institutions and to overcome the resistance that prevails there.

What exactly has to be changed? In her report, the Commissioner makes it clear that the culture of federal organizations must change. To date, they have shown only a lukewarm commitment to linguistic duality. Dr. Adam therefore proposes to go to the source of this laxness and encourage change at the very roots of the administrative culture.

How will the Commissioner meet this challenge? Dr. Adam first of all anticipates diversifying her approaches. She will continue to investigate complaints from members of the public and federal employees who believe their rights have been violated by institutions subject to the *Act*. As an ombudsman, the Commissioner will also play a greater role in resolving major linguistic issues. She will work even more closely with institutions and the communities to quickly find lasting solutions and ensure compliance with the *Act*. This approach will ensure that the Office of the Commissioner is more accurately perceived as working towards the respect of the *Act*, as well as with both the communities and institutions.

In addition to conducting investigations of specific complaints, Dr. Adam expects to use other methods available to her by intervening earlier in problem areas. Such ongoing work with institutions will require sustained contact with their managers and the development of action plans.

Mindful of the country as a whole, the Commissioner anticipates undertaking educational initiatives that target the various components of Canadian society, particularly young people.

Dr. Adam has great expectations for the results of the national consultations she held with representatives of the official language communities and the various levels of government in each province and territory.

The new vision that the Commissioner proposes is being fleshed out, and some aspects of it have already been put into practice.

## A SIGNIFICANT RESPONSE

As you know, the Treasury Board is responsible for implementing the *Official Languages Act* within the federal government. In 1999, the Office of the Commissioner received 1,478 complaints. Of the 200 complaints about language of work, 160 were found to be admissible. Under the *Act*, every federal institution located in a designated region must provide its employees with the work instruments and conditions to enable them to work in the official language of their choice. Unfortunately, there are problems in this area. Many federal employees complain about not being able to work in their preferred language.

This is only one of many kinds of complaints. The deficiencies reported to the Office of the Commissioner usually involve the absence, in one of the two official languages, of training sessions, administrative meetings, work instruments, documents, directives, software, Web site content, standardized keyboards, recorded messages, etc.

Lucienne Robillard, President of the Treasury Board, responded promptly to the Commissioner's report. She expressed the opinion that Dr. Adam's criticisms are founded and warranted. On October 6, Ms. Robillard said (our translation): "The Commissioner offers a very lucid diagnostic that I welcome on behalf of my government. It is quite clear that we will work with her to ensure renewed leadership in this regard" (*Le Droit*, October 6, 2000).

This response from the President of the Treasury Board is extremely encouraging. Recognition of the problem is the first step toward finding solutions.

## AN EXPANDED INTERNET SITE

While not everything related to the official languages is dealt with in the 29th Annual Report, we wish to remind you that a great deal of information is available from the Office of the Commissioner. Dr. Adam is especially pleased to announce that, in the near future, the Office of the Commissioner's Internet site will be considerably expanded. It will provide specific information by region and government institution. It will also offer links to associations of the official language minority communities and will update visitors on a great many initiatives in the field of official languages. The new site will, for example, include data by province and territory on school enrolments in mother-tongue and second-language instruction programs.

As Dr. Adam said when she took up her duties, "Always using more of the new communications technologies in the day-to-day operations of the Office of the Commissioner is an objective to which I assign priority." (Our translation)



Chief Editor: Lyne Ducharme  
 Writer: Monique Cousineau  
 English Text Editing: Colin Morton  
 French Text Editing: Henriette Levasseur  
 Layout: David Roach and Thérèse Boyer

Canada Building  
 344 Slater Street  
 3rd Floor  
 Ottawa Ontario K1A 0T8  
 Toll Free: 1 877 996-6368  
 Fax: (613) 943-2255  
 ISSN 1203-0996

E-mail: [message@ocol-clo.gc.ca](mailto:message@ocol-clo.gc.ca)  
 Web site: [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)



Think recycling!  
 Printed in Canada on recycled paper

## **INTERVENTIONS BY THE OFFICE OF THE COMMISSIONER OF OFFICIAL LANGUAGES IN 1999-2000**

The following are the principal official interventions made by the Commissioner and her predecessor in 1999-2000. This list, of course, does not include the many other interventions by the staff of the Office of the Commissioner, at both the regional and national levels.

### ***POLITICAL INTERVENTIONS***

- Some 60 meetings with deputy ministers or elected officials
- Four appearances before parliamentary committees

### ***COMMUNITY INTERVENTIONS***

- Some 30 meetings with representatives of associations
- Some 200 persons consulted in approximately 20 sessions organized in 10 Canadian cities in February and March 2000
- Some 15 speeches/talks given

### ***ADMINISTRATIVE INTERVENTIONS***

- Some 200 letters and 800 notices of intention sent to government bodies
- Approximately 10 studies conducted

### ***INTERVENTIONS TO RAISE AWARENESS / PROVIDE INFORMATION***

- Some 185 interviews
- Some 10 news releases
- Some 25 letters to the editor
- Some 600 references to the Commissioner or the Office of the Commissioner of Official Languages in the media
- Approximately 10 speeches
- Approximately 10 meetings with heads of federal institutions

### ***LEGAL INTERVENTIONS***

- Some 15 court remedy proceedings under way
- Intervention in two school governance files
- Participation in two jurists' conferences

### ***COMPLAINTS HANDLING***

- Over 1,800 complaints received
- Nearly 1,500 complaints found admissible





# BULLETIN action

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

## Numéro spécial 2000

Volume 6, n° 3

### UN MOT DE LA COMMISSAIRE

- 1 -

### SOUS LE SIGNE DU CHANGEMENT

- 2 -

### DE QUOI DONC TRAITENT TOUTES CES PAGES ?

- 3 -

### UN RAPPORT QUI A DES DENTS

- 3 -

### DOSSIERS PHARES

- 4 -

### DU PROGRÈS ? OUI, IL Y EN A !

- 5 -

### NOUVELLE APPROCHE, NOUVELLE PERSPECTIVE

- 6 -

### RÉACTION IMPORTANTE

- 7 -

### UN SITE INTERNET ENRICHI

- 7 -

### LES INTERVENTIONS DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES EN 1999-2000

- 8 -



## UN MOT DE LA COMMISSAIRE

Vous êtes peut-être de ceux et de celles qui n'ont pas eu le temps ou l'occasion de lire le 29<sup>e</sup> Rapport annuel de la Commissaire aux langues officielles, mais vous en avez probablement entendu parler. Par ailleurs, vous êtes sûrement au rang des Canadiens et des Canadiennes qui reconnaissent la dualité linguistique comme une valeur fondamentale de notre pays. Le Rapport que j'ai déposé le 5 octobre dernier ne manquera certes pas de vous intéresser.

Le présent numéro spécial d'INFOACTION se veut un sommaire des points saillants de mon premier Rapport annuel. L'essentiel y est et j'espère qu'il sera pour vous une source de renseignements ainsi qu'un rappel

de l'importance des langues officielles dans le « tissu social que nous appelons le Canada ».

Ce Rapport annuel rend compte des principales activités que mon prédécesseur, M. Victor C. Goldbloom, et moi-même avons menées entre janvier 1999 et mars 2000. Il fait aussi état des priorités que je compte mettre de l'avant en ce début de mandat.

Au cours des huit premiers mois de mon mandat, j'ai fait le constat d'une situation inacceptable. Un changement majeur s'impose si l'on veut remettre la dualité linguistique au rang des priorités du gouvernement fédéral. À mon avis, il est clair que globalement, il y a un manque d'engagement et de leadership ferme et réel de la

COMMISSARIAT  
AUX LANGUES  
OFFICIELLES



OFFICE OF THE  
COMMISSIONER OF  
OFFICIAL LANGUAGES

# BULLETIN action

COMMISSAIRE AUX LANGUES OFFICIELLES

## Numéro spécial 2000

### Volume 6, n° 3

#### UN MOT DE LA COMMISSAIRE

- 1 -

#### SOUS LE SIGNE DU CHANGEMENT

- 2 -

#### DE QUOI DONC TRAITENT TOUTES CES PAGES ?

- 3 -

#### UN RAPPORT QUI A DES DENTS

- 3 -

#### DOSSIERS PHARES

- 4 -

#### DU PROGRÈS ? OUI, IL Y EN A

!

- 5 -

#### NOUVELLE APPROCHE, NOUVELLE PERSPECTIVE

- 6 -

#### RÉACTION IMPORTANTE

- 7 -

#### UN SITE INTERNET ENRICH

- 7 -

#### LES INTERVENTIONS DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES EN

1999-2000

- 8 -



### UN MOT DE LA COMMISSAIRE

Vous êtes peut-être de ceux et de celles qui n'ont pas eu le temps ou l'occasion de lire le 29<sup>e</sup> Rapport annuel de la Commissaire aux langues officielles, mais vous en avez probablement entendu parler. Par ailleurs, vous êtes sûrement au rang des Canadiens et des Canadiennes qui reconnaissent la dualité linguistique comme une valeur fondamentale de notre pays. Le Rapport que j'ai déposé le 5 octobre dernier ne manquera certes pas de vous intéresser.

Le présent numéro spécial d'INFOACTION se veut un sommaire des points saillants de mon premier Rapport annuel. L'essentiel y est et j'espère qu'il sera pour vous une source de renseignements ainsi qu'un rappel

de l'importance des langues officielles dans le « tissu social » que nous appelons le Canada ».

Ce Rapport annuel rend compte des principales activités que mon prédécesseur, M. Victor C. Goldbloom, et moi-même avons menées entre janvier 1999 et mars 2000. Il fait aussi état des priorités que je compte mettre de l'avant en ce début de mandat.

Au cours des huit premiers mois de mon mandat, j'ai fait le constat d'une situation inacceptable. Un changement majeur s'impose si l'on veut remettre la dualité linguistique au rang des priorités du gouvernement fédéral. À mon avis, il est clair que globalement, il y a un manque d'engagement et de leadership ferme et réel de la

part du gouvernement à l'égard de la pleine mise en œuvre de la *Loi sur les langues officielles*, tant sur le plan des élus que sur celui des hauts fonctionnaires.

En contrepartie des nombreuses lacunes soulevées dans l'application de la *Loi*, je ne manque pas de souligner les progrès qui ont été réalisés. Enfin, le Rapport explique comment je réorienterai l'action de mon équipe d'Ottawa et des cinq grandes régions du pays afin d'incarner un renouveau qui s'impose dans le domaine des langues officielles.

Bien que d'aucuns pourraient qualifier de sombre paysage la situation dépeinte dans le Rapport annuel, j'ai la ferme conviction de pouvoir relever les nombreux défis énoncés dans ce document en collaboration avec l'ensemble des partenaires qui croient en la dualité linguistique au Canada.

Bonne lecture !

.....

## SOUS LE SIGNE DU CHANGEMENT

Est-il différent des 28 rapports précédents ce 29<sup>e</sup> Rapport annuel de la Commissaire aux langues officielles ? On y note effectivement quelques changements évidents, dont les suivants :

- Il est le reflet de la nouvelle Commissaire aux langues officielles qui est à la gouverne du Commissariat depuis plus d'un an.
- Le présent Rapport couvre, exceptionnellement, une période de 15 mois, soit du 1<sup>er</sup> janvier 1999 au 31 mars 2000. C'est l'année financière plutôt que l'année civile qui servira désormais de base au Rapport annuel. Notons que ce 29<sup>e</sup> Rapport présente un compte rendu succinct mais représentatif des activités réalisées et des résultats obtenus par les Commissaires Goldbloom et Adam en 1999-2000.

- Les rapports précédents tentaient de recenser toutes les activités et tous les événements relatifs aux langues officielles au Canada. Le présent Rapport relève davantage des activités spécifiques du Commissariat. Il est donc moins encyclopédique de nature. On évite ainsi de nombreux dédoublements, car depuis 1988, plusieurs autres institutions fédérales, dont Patrimoine canadien et le Secrétariat du Conseil du Trésor, rendent compte annuellement de leurs activités en vertu de la *Loi sur les langues officielles*.

- On a adopté un format réduit qui est plus aéré et qui veut rendre le Rapport plus accessible au grand public.

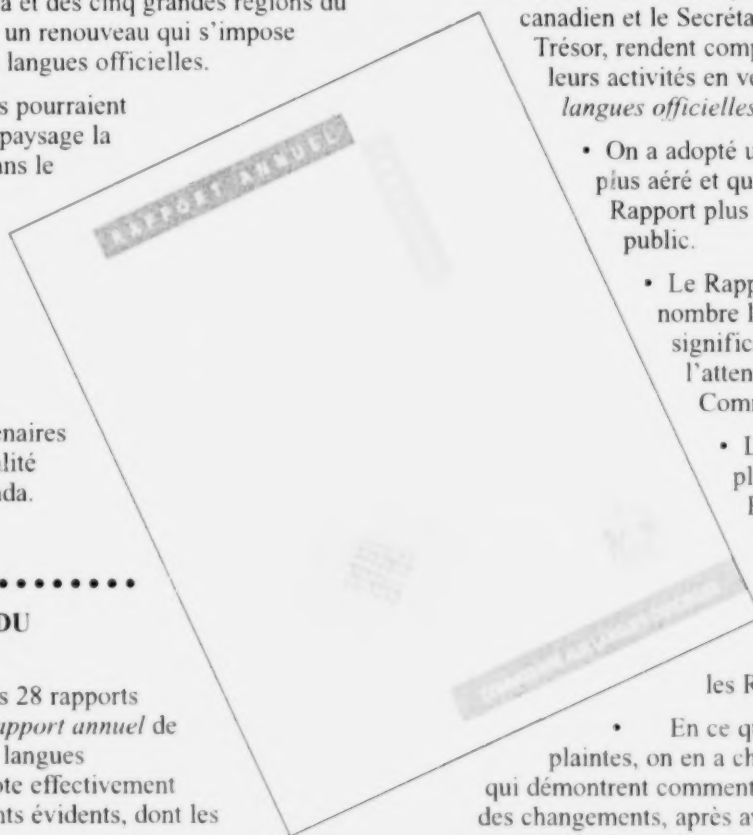
- Le Rapport présente un nombre limité d'enjeux significatifs qui ont retenu l'attention de la Commissaire.

- L'accent est davantage placé sur les PRINCIPES que met en jeu une situation problématique, sur les ACTIONS subséquentes du Commissariat et sur les RÉSULTATS obtenus.

- En ce qui concerne les plaintes, on en a choisies quelques-unes qui démontrent comment elles peuvent apporter des changements, après avoir fait l'objet d'un examen du Commissariat.

Le Rapport constitue un sommaire des interventions du Commissariat, mais il comprend aussi en annexe une liste plus détaillée de ses activités multiples. Nous vous rappelons que de nombreux renseignements, notamment des rapports et des études spéciales, sont disponibles dans d'autres publications du Commissariat.\*

Comme en fait état ce 29<sup>e</sup> Rapport annuel, au-delà des changements, il y a une constante qui demeure : le mandat que la *Loi sur les langues officielles* confère à la Commissaire. Dans ce Rapport,



M<sup>me</sup> Adam présente un sommaire des activités réalisées, mais elle trace aussi l'horizon qui se dégage dans l'exercice de son mandat.

\* Pour consulter la version électronique des publications du Commissariat, voir <http://www.ocol-clo.gc.ca>

## DE QUOI DONC TRAITENT TOUTES CES PAGES ?

L'avant-propos, le sommaire et le premier chapitre du Rapport annuel brossent un tableau des principaux éléments de la nouvelle vision de la Commissaire à l'aube de son mandat en 1999.

Cinq autres chapitres rendent compte des principaux enjeux sur lesquels la Commissaire et son prédécesseur se sont penchés et des résultats qu'ils ont obtenus. La présentation se veut claire, aérée et de lecture facile, tout en donnant l'heure juste. Pour chaque situation traitée, on cerne le problème en quelques lignes, on définit le principe qui est en jeu et on décrit l'action entreprise par la Commissaire en vue de résoudre le problème.

INFOACTION n'est malheureusement pas en mesure de résumer chacun des chapitres, mais il vous invite fortement à consulter le Rapport annuel. Vous y trouverez une mine de renseignements relatifs à tous les dossiers que gère le Commissariat, depuis les transformations gouvernementales, le développement communautaire, la qualité linguistique des services gouvernementaux, dont le transport aérien, VIA Rail, la GRC, les sports, les nouvelles technologies de l'information et de la communication jusqu'aux préoccupations du public canadien dans tous les secteurs de l'administration fédérale.

Lors de son entrée en fonction, M<sup>me</sup> Adam avait déclaré à INFOACTION qu'en juillet 2006, elle voudrait avoir aidé les Canadiens et les Canadiennes à connaître tous les avantages de vivre dans un pays qui se définit en fonction de deux langues officielles. Son premier Rapport annuel démontre que la Commissaire fait preuve d'une forte détermination pour relever ce grand et noble défi.

## UN RAPPORT QUI A DES DENTS

Tous les médias ont parlé de ce Rapport en des termes sans équivoque : le bilan de la dernière année sur le plan des langues officielles au Canada est inquiétant. Pourtant, la dualité linguistique demeure une valeur fondamentale de l'identité canadienne, garantie et promue depuis plus de 30 ans grâce à la *Loi sur les langues officielles*.

Comment expliquer alors, se demande M<sup>me</sup> Adam, « [...]qu'après trois décennies et en dépit de nombreuses interventions des Commissaires successifs, nous devons, année après année, relever autant de lacunes récurrentes dans les bureaux fédéraux désignés pour offrir les services dans les deux langues officielles et dénoncer les inerties persistantes des institutions fédérales » ?

La Commissaire déplore le fait que malgré certains progrès, le Commissariat a dû instruire quelque 1 800 plaintes en vertu de la *Loi*. Elle constate que les récentes transformations gouvernementales ont eu une incidence négative sur le respect des droits linguistiques et qu'il y a, de la part des institutions fédérales, un manque chronique de suivi en profondeur en ce qui a trait aux recommandations formulées.

Le constat : l'engagement est déficient et il y a un manque flagrant de leadership de la part du gouvernement fédéral à l'égard de la pleine mise en œuvre de la *Loi*. Comme l'avait noté M. Victor C. Goldbloom, si les recommandations du Commissaire donnent lieu, dans les institutions fédérales, à quelques changements en guise de suivi, ces derniers restent trop souvent superficiels et non durables.

Madame Adam constate avec regret qu'un véritable cercle vicieux semble régir l'action fédérale en matière de langues officielles. Serait-ce que le gouvernement, à son plus haut niveau, n'assure pas le leadership dont il devrait faire preuve dans l'affirmation de la dualité linguistique ? Elle affirme qu'au-delà des lois et des principes généraux, les élus et les hauts fonctionnaires doivent incarner la valeur des langues officielles. Ces derniers doivent donner l'exemple par leurs propres actions; ils doivent favoriser une concertation serrée entre l'ensemble des institutions fédérales pour mettre en œuvre les lois et les principes inscrits dans la Constitution du pays.

Face à cette situation inacceptable, le 29<sup>e</sup> Rapport annuel de la Commissaire veut contribuer à la mise en place de changements durables. Le gouvernement n'a pas de choix : il doit remettre la dualité linguistique au centre de ses priorités. Comme le déclarait M<sup>me</sup> Adam lors d'un point de presse le 5 octobre dernier : « La dualité linguistique doit faire partie du paysage organisationnel et politique de façon permanente, comme nos Rocheuses. »

L'heure est à la responsabilisation à tous les paliers du gouvernement !

## DOSSIERS PHARES

La nouvelle perspective et la nouvelle approche de la Commissaire se réaliseront dans un ensemble de douze dossiers prioritaires d'importance vitale dans l'exercice de son mandat. INFOACTION vous présente la liste de ces dossiers et un sommaire de chacun.

1. **DES SERVICES DE QUALITÉ.** La Commissaire a du mal à comprendre pourquoi le gouvernement fédéral est toujours incapable d'offrir des services de qualité dans les deux langues officielles dans ses bureaux désignés bilingues. Non seulement cernerait-elle les manquements, mais elle veillera également à évaluer les circonstances qui les engendrent et à proposer des éléments de solution.
2. **LA LANGUE DE TRAVAIL DANS LA FONCTION PUBLIQUE FÉDÉRALE.** Il faut s'assurer que les fonctionnaires fédéraux, dans certaines régions, puissent travailler dans la langue officielle de leur choix, tel que garanti par la *Loi sur les langues officielles*. La Commissaire encouragera la fonction publique à incarner davantage la culture vivante de la dualité linguistique.
3. **LE RENOUVELLEMENT DES EFFECTIFS DANS LA FONCTION PUBLIQUE.** Une nouvelle génération de fonctionnaires, dont plusieurs ont appris les deux langues officielles, constituera un intéressant bassin de main-d'œuvre pour la fonction publique. En marge de ce changement culturel, la Commissaire espère, entre autres, que le gouvernement fédéral insérera dans la formation des fonctionnaires de tous les niveaux, des compétences liées à la compréhension et à la gestion de la dualité linguistique.
4. **LA MISE EN ŒUVRE DE LA LOI.** Les transformations gouvernementales des années 1990 ont eu pour effet une érosion des droits linguistiques au Canada. Selon M<sup>me</sup> Adam, il est de la plus haute importance de préciser de nouveaux outils d'application de la *Loi* qui contribueront à prévenir une telle érosion.
5. **DROITS À L'INSTRUCTION DANS LA LANGUE DE LA MINORITÉ.** Les communautés de langue officielle en situation minoritaire qui ont été privées de leur droit d'instruire leurs enfants dans leur langue maternelle (article 23 de la *Charte*) ont droit à des actions réparatrices de la part du gouvernement fédéral. Au nombre de ces actions, la Commissaire estime que l'attribution de ressources supplémentaires aux écoles de la minorité serait de mise.
6. **LE DÉVELOPPEMENT COMMUNAUTAIRE.** La *Loi sur les langues officielles* révisée et adoptée en 1988 stipule clairement que toutes les institutions fédérales doivent contribuer à l'épanouissement des communautés minoritaires de langue officielle. En réalité, la majorité d'entre elles n'ont encore pris aucune disposition à cette fin. Madame Adam veut s'assurer que le gouvernement fédéral fasse en sorte que chaque institution mette en place les outils voulus afin de respecter et de mettre en œuvre la Partie VII de la *Loi* qui vise l'égalité du français et de l'anglais dans la société et l'épanouissement des communautés minoritaires.
7. **L'ÉGALITÉ DU FRANÇAIS ET DE L'ANGLAIS DANS LA SOCIÉTÉ.** Le gouvernement du Canada doit promouvoir activement la pleine reconnaissance du statut d'égalité du français et de l'anglais comme langues officielles. Cette disposition, selon M<sup>me</sup> Adam, semble être grandement oubliée. Il y a lieu d'en faire une promotion active dans l'ensemble du pays. Elle propose que les programmes d'immersion et d'enseignement des langues secondes soient renforcés.

8. **LA SANTÉ ET LES SERVICES SOCIAUX.** La Commissaire est heureuse que le Comité des sous-ministres responsables des langues officielles ait retenu, une fois de plus, le secteur de la santé des communautés parmi ses quatre priorités. La prestation des services de santé et des services sociaux de qualité dans la langue officielle de la minorité est non seulement un enjeu essentiel, mais aussi une question de dignité humaine.
9. **LA JEUNESSE.** Les jeunes qui arrivent sur le marché du travail apportent une nouvelle expérience des langues officielles et de la culture canadienne. La Commissaire juge qu'il faut trouver les moyens de se brancher auprès de cette jeunesse afin de lui ouvrir la voie au sein de la fonction publique fédérale. L'Internet et les interventions éducatives prendront une importance capitale à cet égard.
10. **L'IMMIGRATION.** Le Canada adoptera prochainement une nouvelle loi relative à l'immigration. La Commissaire estime que le temps est propice pour mettre en valeur la dualité linguistique canadienne. Une politique de l'immigration ne peut se limiter à des motivations d'ordre économique. Elle doit contribuer à consolider le tissu social canadien en tenant compte des engagements du gouvernement énoncés dans la Partie VII de la *Loi sur les langues officielles*.
11. **INTERNET.** La Commissaire attache une grande importance à l'enjeu crucial que représente Internet en tant qu'outil de communication et de développement.
12. **LA CAPITALE DU CANADA.** La ville d'Ottawa reconnaît la dualité linguistique canadienne depuis 1970. En adoptant la *Charte canadienne des droits et libertés* en 1981, le Parlement du Canada a consacré le français et l'anglais comme langues officielles et la ville d'Ottawa a adopté des dispositions qui en tenaient compte dans ses services municipaux. En cette période de fusion des municipalités, la Commissaire estime qu'il est incontournable que la capitale du Canada continue de refléter le statut du français et de l'anglais en tant que langues officielles du pays. Cette question ne concerne pas seulement les citoyens et les

citoyennes de la nouvelle ville d'Ottawa, mais l'ensemble des Canadiens et des Canadiennes.

.....

### DU PROGRÈS ? OUI, IL Y EN A !

Il est de la responsabilité de la Commissaire aux langues officielles de noter les trop nombreuses lacunes et inerties de la part du gouvernement fédéral. Par ailleurs, dans son Rapport, M<sup>me</sup> Adam ne manque pas de souligner ce qu'elle qualifie d'« avancées prometteuses », dont voici quelques exemples :

- 1) **DU CHANGEMENT DANS L'AIR :** Vous vous souviendrez qu'au moment où l'industrie du transport aérien était en pleine transformation au Canada, le Commissariat est intervenu à la suite de multiples plaintes à l'endroit d'Air Canada et de ses transporteurs régionaux. Ces plaintes ont fait l'objet de recommandations de la part de la Commissaire. En février 2000, le projet de loi C-26 sur les transports aériens au Canada déposé en Chambre tenait compte de l'essentiel des demandes de la Commissaire. Le ministre des Transports et son Ministère ont agi pour protéger le droit du public d'être servi dans l'une ou l'autre langue officielle par les transporteurs aériens. Les modifications législatives confirment que la *Loi sur les langues officielles* continue à s'appliquer à la société Air Canada et ajoutent plusieurs dispositions spécifiant les nouvelles obligations linguistiques applicables aux filiales de la Société.

Toujours dans ce secteur, la Commissaire a conclu avec Transports Canada une entente en vertu de laquelle les deux institutions collaboreront dans le règlement des plaintes liées aux exposés sur la sécurité à bord des avions. La Commissaire s'attend à ce qu'une seconde entente soit conclue prochainement, avec le même ministère, au sujet du contrôle de sûreté préalable à l'embarquement.

- 2) **VIA RAIL SUR LA BONNE VOIE :** En 1991, le Commissariat avait engagé un recours judiciaire en raison des nombreuses plaintes dont VIA Rail avait fait l'objet. Les progrès constatés au cours des dernières années ont convaincu la Commissaire de retirer ses procédures

judiciaires. En effet, depuis 1992, une série de mesures a contribué à corriger les manquements à la *Loi sur les langues officielles*. Par exemple, VIA Rail a créé un nouveau poste bilingue sur ses trajets. La mise en œuvre des engagements de VIA Rail relativement à l'amélioration des services en français à bord des trains circulant dans le triangle Montréal-Ottawa-Toronto continuera toutefois d'intéresser le Commissariat.

- 3) D'AUTRES EXEMPLES DE PROGRÈS. Le Rapport annuel mentionne d'autres progrès qui, sans être à la hauteur des défis à relever, comportent néanmoins des éléments d'espoir. Acquiesçant aux demandes des communautés de langue officielle en situation minoritaire ainsi qu'à celles de la Commissaire, les ministères du Développement des ressources humaines Canada et de Santé Canada ont créé des comités de concertation afin d'établir conjointement des approches stratégiques. Ces comités guideront les institutions fédérales dans la livraison de services de qualité qui répondront aux besoins des communautés, tout en assurant un leadership intégré grandement souhaité. Le Comité des sous-ministres responsables des langues officielles s'est doté d'un mandat élargi et a défini ses priorités stratégiques afin d'assurer une mise en œuvre toujours plus respectueuse de la *Loi sur les langues officielles* et de la *Charte canadienne des droits et libertés*.

Voilà donc quelques exemples qui indiquent qu'il y a eu du progrès au cours de 1999-2000, mais on souligne qu'il y a encore place à beaucoup d'amélioration lorsque la réalité linguistique du pays est en jeu.

## NOUVELLE APPROCHE, NOUVELLE PERSPECTIVE

C'est bel et bien au gouvernement et non au Commissariat qu'il incombe de mettre en œuvre la *Loi sur les langues officielles*. Devant le constat du manque d'engagement global du gouvernement envers l'application de la *Loi*, la Commissaire croit qu'il est temps de regarder les choses autrement. Par conséquent, elle compte réorienter les efforts de son équipe pour agir comme agent de changement. Est-ce

à dire qu'elle n'assumera plus le rôle traditionnel de chien de garde des droits linguistiques ? Pas du tout. Toutefois, M<sup>me</sup> Adam considère que ce rôle n'est pas suffisant. Il faut maintenant que le Commissariat agisse au sein même des institutions fédérales pour y faciliter le changement et pour surmonter la résistance qui y règne.

Mais que faut-il changer au juste ? La Commissaire le précise dans son Rapport. Elle démontre qu'il est évident que c'est la culture des organisations fédérales qu'il faut changer. Jusqu'à maintenant, celles-ci ont fait preuve d'un engagement mitigé face à la dualité linguistique. Madame Adam se propose de remonter à la source du laxisme et de susciter le changement à la racine même de la culture administrative.

Comment la Commissaire réussira-t-elle à relever ce défi ? Madame Adam envisage d'abord de diversifier ses moyens d'intervention. Elle continuera de mener des enquêtes sur les plaintes du public et des fonctionnaires qui se sentent lésés dans leurs droits face aux institutions assujetties à la *Loi*, mais en tant qu'ombudsman, elle s'engagera davantage dans la résolution des grandes questions linguistiques. Elle travaillera encore plus étroitement avec les institutions et les communautés pour trouver rapidement des solutions durables et faire respecter la *Loi*. Cette approche fera en sorte que le Commissariat devrait être plus justement perçu comme œuvrant du côté de la *Loi*, tout en travaillant à la fois avec les communautés et les institutions.

En plus des enquêtes sur des plaintes spécifiques, M<sup>me</sup> Adam compte avoir recours à d'autres mécanismes à sa disposition en intervenant plus tôt dans les zones problématiques. Un tel travail permanent auprès des institutions exigera des rapports soutenus auprès des cadres et l'élaboration de plans d'action.

La Commissaire n'oublie pas l'ensemble du pays. Elle envisage de mener des actions éducatives qui viseront les diverses composantes de la société canadienne, en particulier les jeunes.

Madame Adam compte énormément sur les résultats des consultations nationales qu'elle a entreprises cette année auprès des représentants des communautés de langue officielle et des divers paliers de gouvernement dans chaque province et territoire.

La nouvelle vision que propose la Commissaire est en cours d'élaboration et plusieurs aspects de cette nouvelle approche sont déjà mis en œuvre.

## RÉACTION IMPORTANTE

Comme vous le savez, le Conseil du Trésor est responsable de l'application de la *Loi sur les langues officielles* au sein du gouvernement fédéral. Au cours de l'année 1999, le Commissariat a reçu 1 478 plaintes. Des 200 plaintes au sujet de la langue de travail, 160 étaient recevables. En vertu de la *Loi*, chaque institution fédérale œuvrant dans une région désignée doit fournir à ses employés les outils et les conditions de travail leur permettant de travailler dans la langue officielle de leur choix. Fort malheureusement, il y a des problèmes dans ce domaine. De nombreux employés fédéraux se plaignent de ne pas pouvoir travailler dans leur langue.

Ce n'est là qu'un des nombreux exemples de plaintes. Les manquements rapportés au Commissariat touchent en général l'absence, dans l'une des deux langues officielles, de séances de formation, de réunions administratives, d'instruments de travail, de documents, de directives, de logiciels, de contenu de sites Web, de claviers d'ordinateurs normalisés, de messages d'accueil enregistrés, etc.

Madame Lucienne Robillard, présidente du Conseil du Trésor, n'a pas tardé à réagir au rapport de la Commissaire. Elle a estimé que les critiques de M<sup>me</sup> Adam sont fondées et justifiées. Le 6 octobre, M<sup>me</sup> Robillard a déclaré : « Madame la Commissaire pose un diagnostic très lucide que j'accueille avec ouverture au nom de mon gouvernement. Il est très clair que nous allons travailler avec elle pour avoir un leadership renouvelé en la matière. » (*Le Droit*, 6 octobre 2000)

Cette réaction de la présidente du Conseil du Trésor est des plus encourageantes. La reconnaissance du problème est la première étape dans la quête de solutions.

## UN SITE INTERNET ENRICHI

Si tout ce qui se rapporte aux langues officielles n'est pas traité dans le 29<sup>e</sup> Rapport annuel, nous vous rappelons que de nombreux renseignements sont disponibles auprès du Commissariat. Madame Adam est particulièrement heureuse d'annoncer que dans un avenir rapproché, le site Internet du Commissariat sera considérablement enrichi. Il fournira des renseignements spécifiques par région et par institution gouvernementale. Il proposera également des liens vers les associations des communautés de langue officielle en situation minoritaire et renseignera le public sur un nombre important d'interventions dans le domaine des langues officielles. Le nouveau site inclura, par exemple, des données par province et par territoire sur les inscriptions scolaires en ce qui a trait à l'éducation en langue maternelle et à l'éducation en langue seconde.

Comme M<sup>me</sup> Adam l'avait déclaré lors de son entrée en fonction, « [...] intégrer toujours plus les nouvelles technologies de communication au fonctionnement quotidien du Commissariat représente un objectif auquel j'accorde priorité. »



Redactrice en chef : **Lyne Ducharme**  
 Rédaction : **Monique Cousineau**  
 Révision française : **Henriette Levasseur**  
 Révision anglaise : **Colin Morton**  
 Infographie : **David Roach et Thérèse Boyer**  
 Édifice Canada  
 344, rue Slater  
 3<sup>e</sup> étage  
 Ottawa (Ontario) K1A 0T8  
 Téléphone sans frais : 1 877 996-6368  
 Télécopieur : (613) 943-2255  
 ISSN 1203-0996

Courrier électronique : [message@ocol-clo.gc.ca](mailto:message@ocol-clo.gc.ca)  
 Site Web : [www.ocol-clo.gc.ca](http://www.ocol-clo.gc.ca)



Pensez à recycler  
 Imprimé au Canada sur du papier recyclé

## LES INTERVENTIONS DU COMMISSARIAT AUX LANGUES OFFICIELLES EN 1999-2000

Nous présentons ici les principales interventions, à caractère officiel, réalisées par la Commissaire et son prédécesseur au cours de 1999-2000. Bien entendu, cette liste ne tient pas compte des nombreuses autres interventions du personnel du Commissariat, tant en région qu'à l'échelle nationale.

### *INTERVENTIONS POLITIQUES*

- Environ 60 rencontres ont eu lieu avec des sous-ministres ou des élus
- Quatre comparutions ont eu lieu devant des comités parlementaires

### *INTERVENTIONS COMMUNAUTAIRES*

- Environ 30 représentants d'associations ont été rencontrés
- Environ 200 personnes ont été consultées dans le cadre d'une vingtaine de sessions qui ont été organisées dans 10 villes canadiennes en février et mars 2000
- Environ 15 allocutions ou discours ont été prononcés

### *INTERVENTIONS ADMINISTRATIVES*

- Quelque 200 lettres et 800 préavis ont été envoyés aux administrations gouvernementales
- Une dizaine d'études ont été menées

### *INTERVENTIONS DE SENSIBILISATION ET D'INFORMATION*

- Environ 185 entrevues ont été accordées
- Environ 10 communiqués de presse ont été diffusés
- Environ 25 lettres ont été publiées dans les journaux
- Environ 600 mentions du Commissariat aux langues officielles ou de la Commissaire sont parues dans les médias
- Environ 10 allocutions ont été prononcées
- Environ 10 rencontres avec des dirigeants et dirigeantes d'institutions fédérales ont eu lieu

### *INTERVENTIONS JURIDIQUES*

- Environ 15 recours judiciaires sont en cours
- Interventions dans deux dossiers de gestion scolaire
- Participation à deux conférences de juristes

### *TRAITEMENT DES PLAINTES*

- Plus de 1 800 plaintes ont été reçues
- Près de 1 500 plaintes ont été jugées recevables



